

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN
BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GARUDA
EXPRESS DELIVERY SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

SOMDANI NUR HAKIM
B 100 020 259

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2007

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN
BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GARUDA EXPRESS
DELIVERY SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

NAMA : SOMDANI NUR HAKIM

NIM : B 100 020 259

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2006
Pembimbing

Jati Waskito, SE.,M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. H. Syamsudin, MM.

MOTTO

- ❖ Hiduplah seolah kau akan mati besok, belajarlh seolah kau akan hidup selamanya”

(Mahatma Gandhi)

- ❖ Jikalau kau tidak bisa menjadi orang yang pintar, maka kau berbuat baiklah pada semua orang”
- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kami telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Allah kamu berharap.

(Qs. Al-Insyirah: 6-8)

- ❖ Berusaha tanpa berdoa adalah sombong, berdoa tanpa berusaha adalah omong kosong”
- ❖ Kebahagiaan hidup terletak pada hati maka taburlah hatimu dengan iman maka kau akan bahagia dunia akherat.
- ❖ Barangsiapa berjalan untuk menuntut ilmu (kebaikan), maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga (Hr. Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT untuk semua karunia dan rahmat-Nya.
2. Bapak Achmadun (alm) dan ibu Sri Kadarini, hormatku pada kedua orangtuaku yang telah memberikan segala yang tak mungkin mampu terbalas. Semoga kelak aku bisa membalasnya dan dapat membahagiakan semuanya.
3. Hidayati Nur Aini dan Cholish kakakku dan adikku yang aku sayangi, terima kasih atas doanya, dan turut memberi semangat bagiku.
4. "DOA-ku" yang telah banyak memberi motivasi dan perhatiannya sehingga skripsi ini selesai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamien, puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kedalam kalbu manusia gudang ilmu pengetahuan serta limpahan rahman dan rahkim-Nya yang tidak terhingga kepada hamba-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GARUDA EXPRESS DELIVERY SURAKARTA.”**

Sholawat dan salam kucurahkan kepada junjunganku Rasulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangannya telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan terlahir untuk umat manusia demi menuju ridho-Nya.

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, MS., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta jajaran & staf tingkat Universitas.
2. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Jati Waskito, SE., M.Si, selaku pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sejak awal sampai akhir penulisan skripsi dengan penuh perhatian dan

kesabaran memberikan pengarahan dan petunjuk-petunjuk yang sangat berharga bagi penulis.

5. Ibu Hj. Ir. Irmawati, SE. M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan petunjuk dan tuntunan selama penulis menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan pada penulis, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan kemudahan dan bantuannya.
8. Mas Thoriq, selaku Deputy Supervisor Garuda Exspress Delivery Surakarta yang telah memberikan ijin bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini dan banyak membantu dalam pengumpulan data.
9. Ayah dan Ibuku yang selalu berdoa untuk penulis dan telah memberikan kasih sayang, motivasi, dan memenuhi segala sarana yang penulis perlukan.
10. Kakak dan adikku tersayang yang selalu membantuku dalam segala hal dan selalu bisa mengerti keadaanku. Aku sayang kalian.
11. "Doa"ku, yang selalu menyertaiku dan dengan tulus menyayangiku dengan segala kelemahan dan keterbatasanku. Semoga kebahagiaan selalu bersama kita. Amin.
12. Pakde'Q, Bude, terima kasih atas petuah, doanya itu semua sangat berarti dalam hidupku, Inshaallah aku bisajalani semua petuah agama, yang kau berikan dan nasehat-nasehatmu.
13. Danang, Roy, dan dik Adnan, Adi, Cilox, terima kasih untuk persahabatan kita selama ini. Kalian telah membuatku tahu bahwa hidup ini sangat berarti, tanpa

kalian aku bukanlah apa.apa. gak akan pernah kulupakan kenangan bersamamu.

14. My Friends: Ana, Retno, Bambang, Adiek, Gondrong, Teguh, Hadi, Pak, Toy, Desy, Lilis, Nur, Yanni, Kiki', Bodonk, terima kasih atas semuanya.
15. Glondhenk, Adi, Thanks yach.... Pinjaman kamar kostmu: Our memory in pink home, it's so nice.
16. Roy Glempo, Dondik, Thanks lo... aku dah dikenalin Upick, ayo dolan nank Salatiga bareng-bareng lagi, okey coy!!!
17. Cah-cah Futsal Petoran, Jebres, ayo golek musuh tanding. Makasih wis diajak olah raga.
18. Adek-adek Kost Lembayung, kalian asyik??? Thenkyu, telah menjadikan aku bagian dari keluarga.
19. Rekan-rekan seperjuangan kelas E manajemen '02 maupun kelas lain, makasih atas dukungan, kekompakannya, juga kenangan indah tidak akan terlupakan.
20. Mas Dodok (Solusi Computer) makasih atas waktu dan pikirannya, kapan meridnya tak tunggu undangane lo. He....he...he...
21. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan masukan sangat penulis hargai. Dan akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi parapembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Desember 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan	7
2. Keputusan Konsumen	9
3. Pelayanan Jasa.....	11

4. Jasa Pengiriman Barang	20
5. Atribut Pelayanan Jasa Pengiriman Barang	25
6. Keputusan Konsumen	27
7. Kepuasan Konsumen.....	28
B. Kerangka Pemikiran.....	31
C. Tujuan Penelitian Terdahulu	32
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	33
1. Populasi dan Sampel	33
2. Metode Pengumpulan Data	34
B. Validitas dan Reliabilitas	35
C. Alat Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Statistik Deskriptif	44
B. Penyajian Data	46
C. Analisis Data	52
D. Pengujian Hipotesis.....	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan.....	66
C. Saran Untuk Peneliti yang akan Datang.....	66
D. Saran-saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability (X_1)	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X_2).....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Confidence (X_3).....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy (X_4).....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible (X_5).....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.12 Deskripsi Data Penelitian	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep kepuasan.....	13
Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi PDAM Kab. Grobogan	43
Gambar 3. Hasil Nilai DW	67

DAFTAR LAMPIRAN

1. Skor Angket Penelitian
2. Deskripsi Data Responden
3. Uji Validitas
4. Uji Reliabilitas
5. Uji Asumsi klasik
6. *Regression*

ABSTRAKSI

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen di Garuda Express Delivery Surakarta.

Penelitian dilakukan di perusahaan jasa pengiriman Garuda Express Delivery Surakarta dengan konsumen/pelanggan sebagai populasinya. Sampel ditentukan sebanyak 100 responden dengan *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner serta alat analisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa pengiriman yaitu *reliability*, *responsiveness*, *confidence*, *empathy*, dan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat diketahui dari hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,060 > 2,30$), besarnya pengaruh adalah 24,4% sedangkan sisanya 75,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen